eNewsletter

Manual de utilização

14 de Outubro de 2015

Rua Irmãs Missionárias do Espírito Santo, 27
4715-340 Braga
Portugal

Tel: +351 253 680 300
Fax: +351 253 680 319

Registo de Alterações

14 de outubro de 2015 – Nelson M. Peixoto <nmp@eurotux.com>
Acréscimo dos capítulos Alojamento, Suporte e Aviso legal.

7 de outubro de 2015 – Nelson M. Peixoto <nmp@eurotux.com>
Alterações aos *screenshots*.

7 de julho de 2015 – Nelson M. Peixoto <nmp@eurotux.com>
Acréscimo do capítulo sobre estatísticas.

3 de julho de 2015 – Nelson M. Peixoto <nmp@eurotux.com>
Versão inicial com capítulos sobre o envio de campanhas e a importação de utilizadores.

Conteúdo

Lista de Figuras

1. Painel de administração

1.1. Acesso

Para aceder ao painel de administração, deve navegar-se para o URL fornecido pela Eurotux e efetuar o *login*. Geralmente, o URL tem o seguinte formato:

`<cliente>.enewsletter.pt/admin`

Caso seja necessário recuperar a *password*, deve usar-se o formulário disponível na página. Para tal, deve introduzir-se o endereço de *email* associado à conta em questão no campo `Forgot Password?` e clicar no botão `Send Password`.
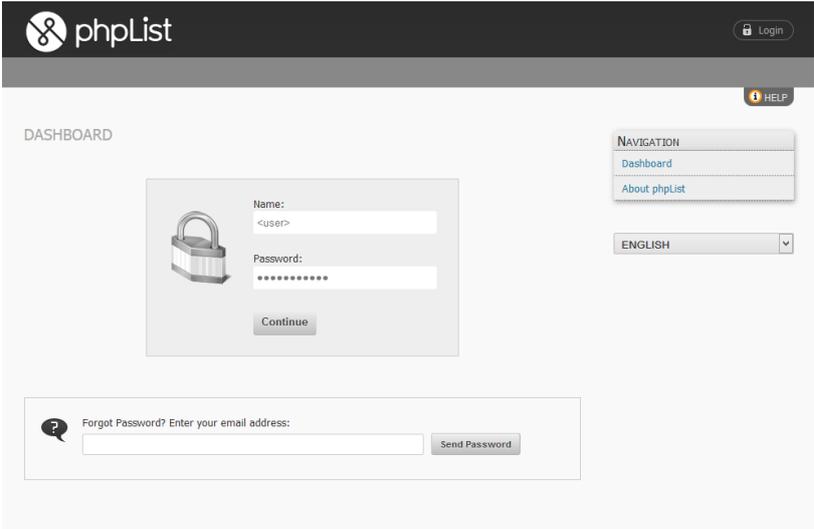
Figura 1.1.: Página de *login*.

Caso continue com dificuldades de acesso após efetuar esse passo, por favor, entre em contacto com a Eurotux.

1.2. Visão geral

Após ser efetuado o *login*, é apresentado o painel de administração (*dashboard*). Através do menu tem-se acesso a todas as funcionalidades do sistema.
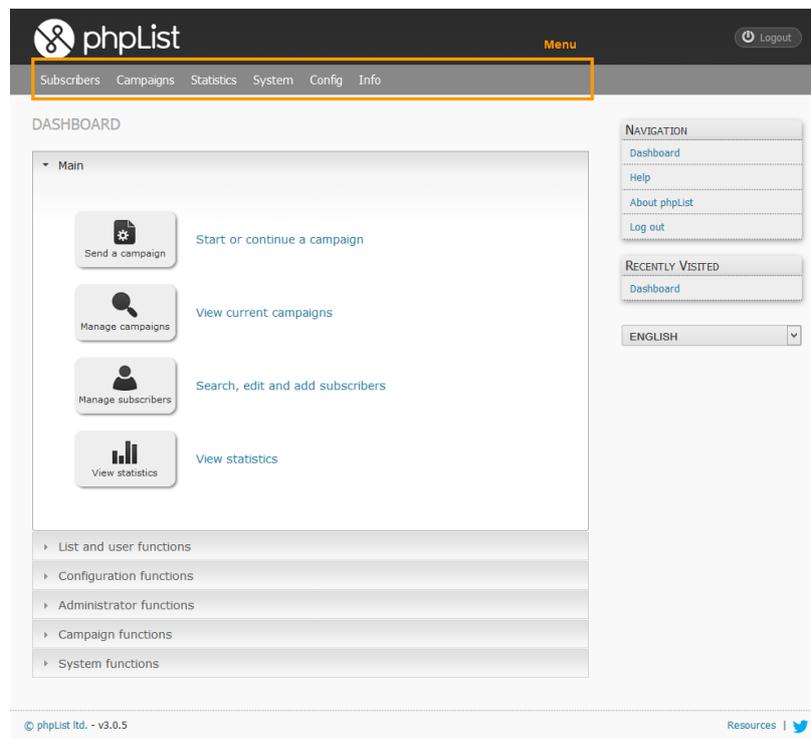
Figura 1.2.: Painel de administração.

2. Utilizadores

Os utilizadores são os destinatários das campanhas de *email* marketing que são enviadas através do sistema.

2.1. Listas

As listas de utilizadores permitem definir facilmente quem são os destinatários da mensagem. Os utilizadores podem ser incluídos em várias listas.

2.1.1. Criação de listas

Para criar uma lista, no menu, deve aceder-se a `Subscribers > Subscriber lists`. Nessa página, deve selecionar-se a opção `Add a list`.
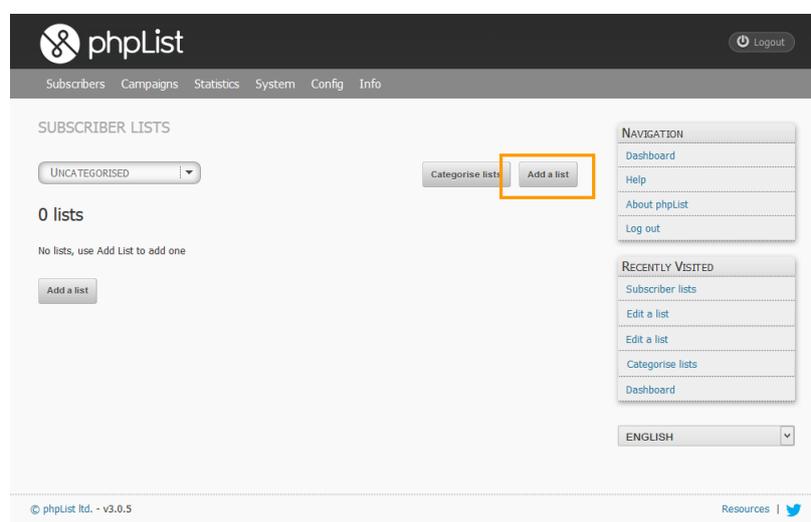
Figura 2.1.: Criação de uma lista de utilizadores – parte 1.

De seguida, deve preencher-se o nome da lista (*list name*), uma descrição, se desejado, e clicar no botão `Save`.
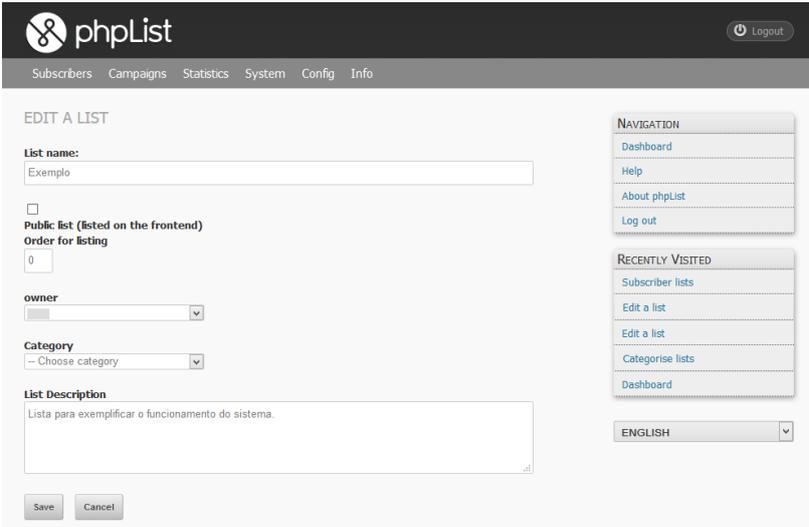
Figura 2.2.: Criação de uma lista de utilizadores – parte 2.

Após isto, a lista foi criada, como se poderá constatar ao aceder-se a `Subscribers > Subscriber lists`.

Uma lista não contém qualquer utilizador após ser criada. É necessário importar *emails*.

2.2. Importação

2.2.1. Métodos de importação

A importação pode ser feita copiando e colando uma lista de endereços de *email* ou através de um ficheiro. Esse ficheiro pode conter apenas endereços de *email* ou informações adicionais como o nome do utilizador, a empresa em que trabalha, etc.

Para aceder à página de importação de utilizadores, no menu, deve aceder-se a `Subscribers > Import emails`.
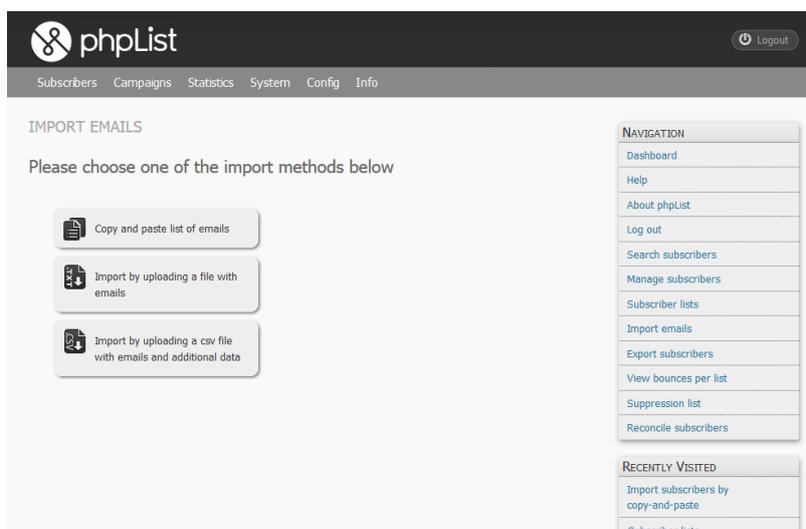
Figura 2.3.: Métodos de importação de utilizadores.

2.2.2. Copiar e colar endereços de *email*

Na página de importação de utilizadores, deve selecionar-se a opção `Copy and paste list of emails`.

De seguida, deve selecionar-se a lista para onde será feita a importação. Pode ser selecionada mais do que uma lista.

Na caixa de importação, só deve existir um endereço de *email* por linha.

Para proceder à importação, deve clicar-se no botão `Import Emails`.
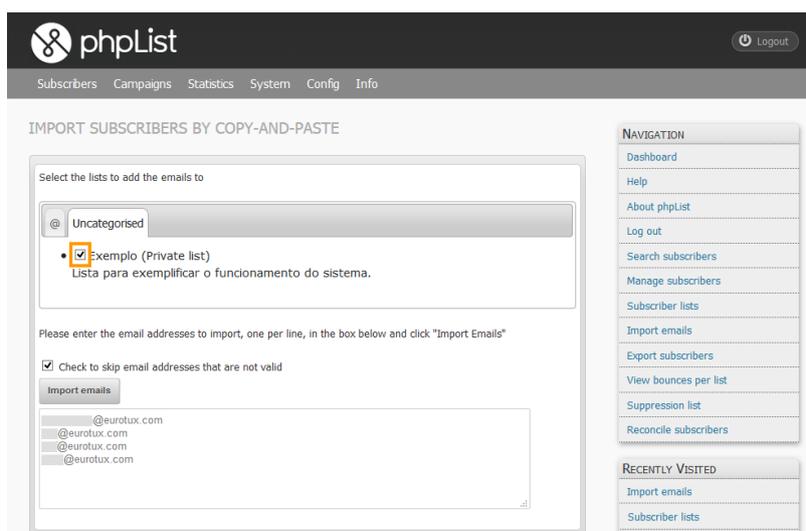
Figura 2.4.: Métodos de importação de utilizadores.

3. Campanhas

3.1. Envio

Conteúdo

Para enviar uma campanha de *email* marketing, no menu, deve aceder-se a `Campaigns > Send a campaign`.

Pode guardar-se a campanha como rascunho em qualquer etapa do processo, podendo ser retomada posteriormente. Para isto, deveclicar no botão `Save as draft`.

Nessa página, são apresentados os seguintes campos:

- `Subject`: assunto da mensagem;
- `From line`: remetente da mensagem. Pode introduzir-se apenas o endereço de *email* ou colocar o nome utilizando o formato Nome Apelido <alias@exemplo.com> ;
- `Content`: conteúdo da mensagem. Há duas opções disponíveis:
  - `Send a webpage`: enviar um uma página HTML existente na *web*;
  - `Compose message`: Escrever a mensagem na caixa de texto (em HTML).
- `Footer`: rodapé. Apesar de não ser obrigatório, e poder ser apagado, o rodapé serve vários propósitos. Quando a mensagem é encaminhada para outro endereço de *email*, o rodapé é alterado para o tipo "mensagens encaminhadas" (*forward messages*), o que permitirá especificar conteúdos diferentes para indivíduos que não estão inscritos na *newsletter*, para convidá-los a inscreverem-se.

Os atributos disponíveis podem ser consultados na secção 3.1.1. É possível definir novos atributos para que se possa personalizar a mensagem.

Recomenda-se que o envio seja efetuado através da opção `Send a webpage`. É mais fácil de criar e de testar as mensagens quando são feitas num editor externo e depois colocadas num servidor *web* através de FTP ou de outro método. Em alternativa, pode criar-se o ficheiro HTML, copiar o conteúdo e colar na caixa de texto que aparece quando é selecionada a opção `Compose message`.

De seguida, deve clicar-se no botão `Next`.

É possível efetuar um envio de teste. Para tal, basta preencher a caixa "Send test"e clicar no botão `Send test`. O envio de teste pode ser feito em qualquer etapa do processo.

Figura 3.1.: Criação de uma campanha – parte 1.

Modo de texto

Nesta etapa deve ser definida a versão da mensagem em modo de texto. Esta versão da mensagem será enviada para os utilizadores que estiverem marcados que preferem receber a mensagem em texto, em vez HTML). Pode gerar-se a versão em texto automaticamente a partir do HTML clicando no botão `Generate from html`. Recomenda-se a mensagem seja revista, para garantir que a disposição do texto está como pretendido.

De seguida, deve clicar-se no botão `Next`.
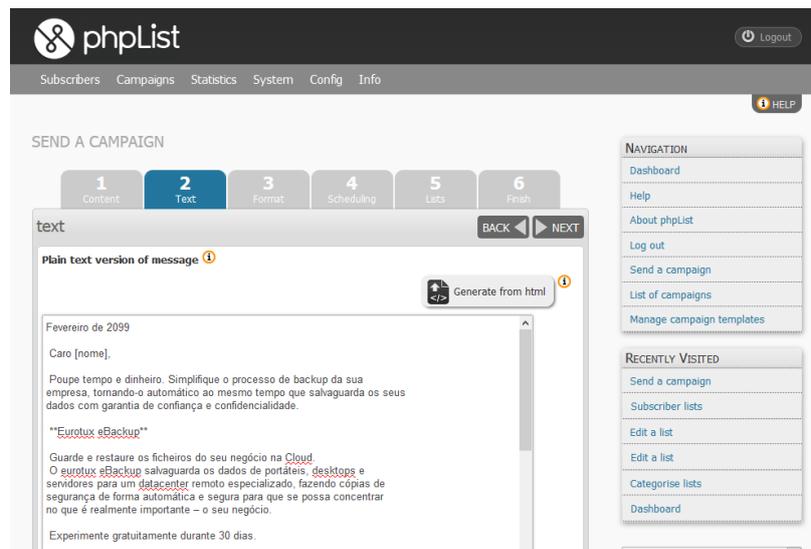
Figura 3.2.: Criação de uma campanha – parte 2.

Formato

Deve definir-se o formato de envio da mensagem:

- `HTML`: a mensagem será enviada em HTML para os utilizadores que estiverem marcados que preferem receber HTML e em texto para os outros;
- `Text`: a mensagem será enviada em formato de texto para todos os utilizadores.

De seguida, deve clicar-se no botão `Next`.

É possível definir que todos os utilizadores preferem receber HTML. Para tal, deve aceder-se a `Subscribers > Reconcile subscribers` e clicar em `Mark all subscribers to receive html`.
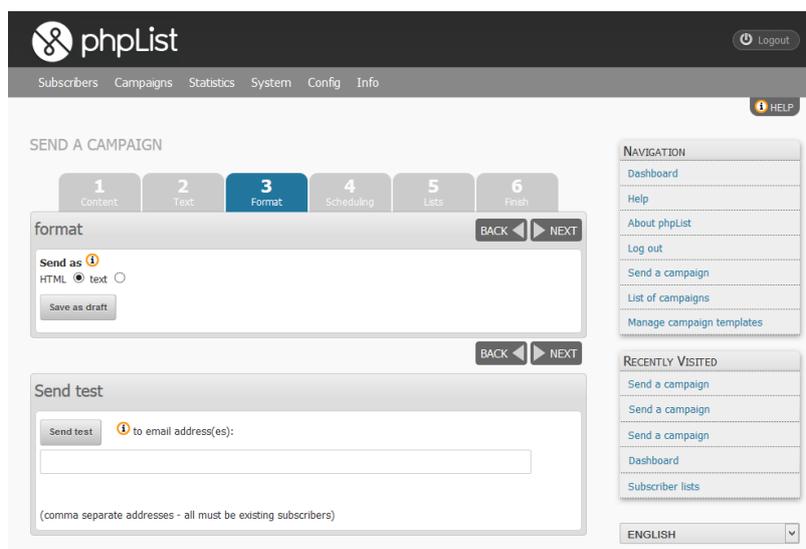
Figura 3.3.: Criação de uma campanha – parte 3.

Agendamento

O agendamento do envio tem várias opções. Caso seja pretendido, estas podem ser modificadas:

- `Embargoed until`: suspender o envio até determinada data/hora. O envio será efetuado a partir da data e hora definida. Para enviar imediatamente, deve definir-se uma hora anterior à apresentada em "Current Server Time".
- `Stop sending after`: parar de enviar após determinada data/hora. Pode definir-se uma data e hora de modo a garantir que a campanha não é enviada a partir desse momento.
- `Requeue every`: reenviar todas as horas/dias/semanas. Ao selecionar esta opção, a mensagem volta a entrar em *queue* após o envio. Isto é útil para enviar a mensagem a utilizadores que se inscreveram após a mensagem ser enviada.
- `Requeue until`: reenviar até após determinada data/hora. Data limite para o *re-queue*.

De seguida, deve clicar-se no botão `Next`.
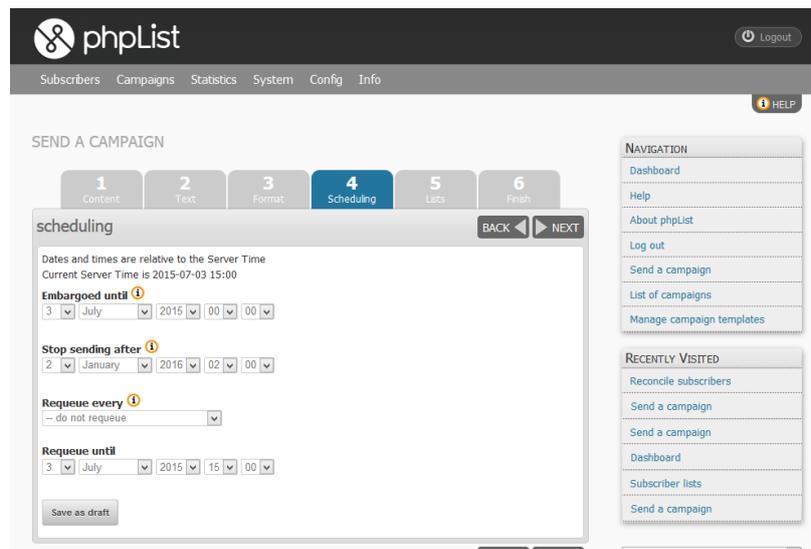
Figura 3.4.: Criação de uma campanha – parte 4.

Listas

Deve escolher-se a lista para a qual a mensagem será enviada. Podem ser selecionadas várias listas.

De seguida, deve clicar-se no botão `Next`.
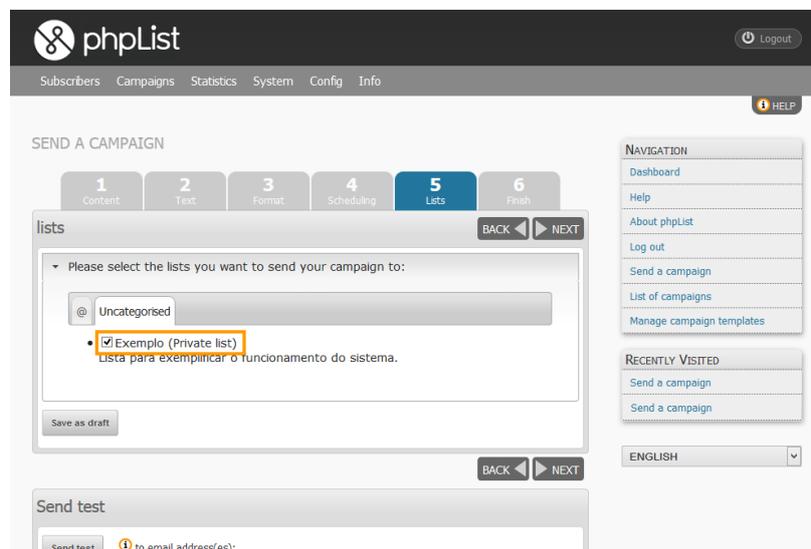
Figura 3.5.: Criação de uma campanha – parte 5.

Finalização

Antes de finalizar a criação da mensagem, podem ser definidas mais algumas opções:

- `email to alert when sending of this message starts`: endereço de *email* para alertar quando o envio da mensagem começar;
- `email address to alert when sending of this campaign has finished`: endereço de *email* para alertar quando o envio da mensagem terminar;
- `add Google Analytics tracking code`: se esta opção estiver ativa, será adicionado um *tracking code* Google Analytics aos URL;
- `Reset click statistics`: caso se tenham efetuado envios de testes, aberto a mensagem e clicado nos *links*, esta opção permite limpar as estatísticas.

De seguida, deve clicar-se no botão `Send campaign`.
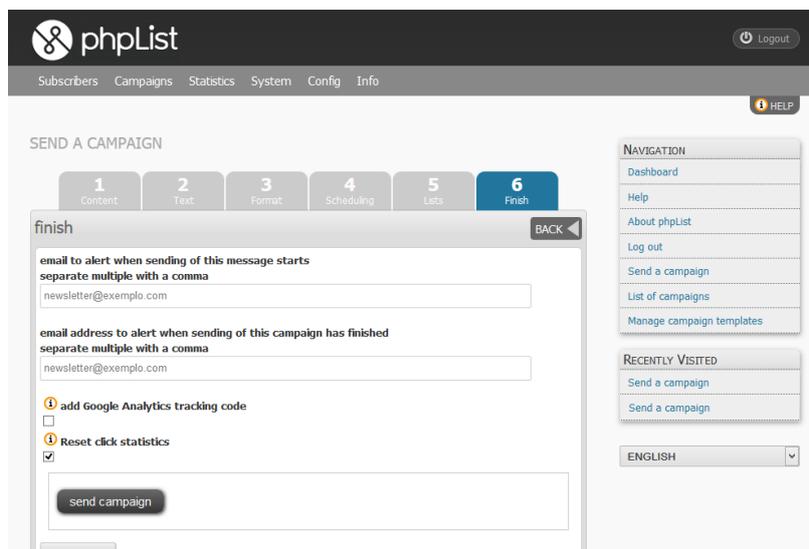
Figura 3.6.: Criação de uma campanha – parte 6.

3.1.1. Atributos e campos personalizáveis

Existem alguns atributos pré-definidos:

- [UNSUBSCRIBEURL]: URL para o utilizador/destinatário iniciar o processo de remoção da lista;
- [PREFERENCESURL]: URL para o utilizador/destinatário alterar as suas preferências;
- [FORWARDURL]: URL personalizado para o utilizador/destinatário encaminhar a mensagem para outra pessoa;

- [EMAIL]: endereço de *email* do destinatário;
- [USERID]: código de identificação do utilizador/destinatário;
- [USERTRACK]: código para contabilizar as vezes que a mensagem foi lida (aberta).

É possível criar novos atributos acedendo a `Config > Configure attributes`.

No exemplo seguinte, foi criado o atributo "nome". Além deste, estão a ser utilizados os atributos [UNSUBSCRIBEURL] e [USERTRACK].

Exemplo de código HTML para o [UNSUBSCRIBEURL]:

```
<p>Se não pretende receber mais <i>emails</i>, <a href="[
   UNSUBSCRIBEURL]">clique aqui</a>.</p>
```

Figura 3.7.: *Newsletter* exemplo com atributos.

4. Estatísticas

4.1. Visão geral

Para visualizar as estatísticas de uma campanha, no menu, deve aceder-se a `Statistics > Statistics overview`.

Nessa página, deve selecionar-se a campanha pretendida.
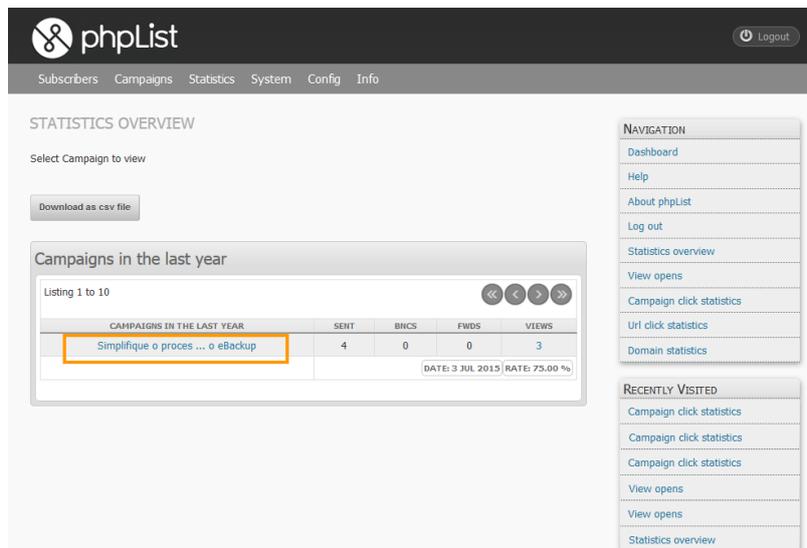
Figura 4.1.: Visão geral das estatísticas.

4.1.1. Estatísticas por campanha

Estatísticas gerais

Na página das estatísticas gerais da campanha são apresentados os seguintes campos:

- `Subject`: assunto da mensagem enviada;
- `Date entered`: data em que a mensagem foi submetida para envio;
- `Date sent`: data em que terminou o envio da mensagem;

- `Sent as HTML`: quantidade de mensagens enviadas em formato HTML;
- `Sent as text`: quantidade de mensagens enviadas em formato texto;
- `Sent`: total de mensagens enviadas;
- `Bounced`: quantidade de mensagens que fizeram *bounce*[1];
- `Opened`: quantidade de utilizadores que abriram a mensagem;
- `% Opened`: percentagem de utilizadores que abriram a mensagem;
- `Clicked`: quantidade de *links*/URL clicados;
- `% Clicked`: percentagem de cliques;
- `Forwarded`: quantidade de utilizadores que reencaminharam a mensagem.

Podem visualizar-se as estatísticas de abertura e de cliques clicando nos respetivos números (ver figura 4.2).
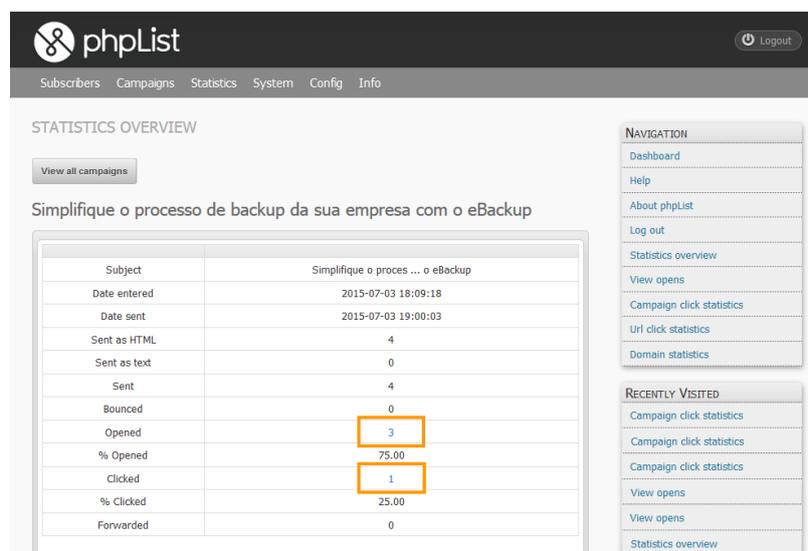
Figura 4.2.: Estatísticas por campanha.

Estatísticas de abertura

Na página das estatísticas de abertura são apresentados os seguintes campos:

- `Open statistics`: clicando no endereço de *email* do utilizador, acede-se ao histórico do mesmo;
- `First view`: data da primeira abertura da mensagem;

[1] O termo *bounce* aplica-se quando o *email* é devolvido por não ser possível entregá-lo ao destinatário.

- `Response time`: tempo de resposta do utilizador. Corresponde ao período decorrido entre o envio da mensagem e a abertura da mesma por parte desse utilizador.
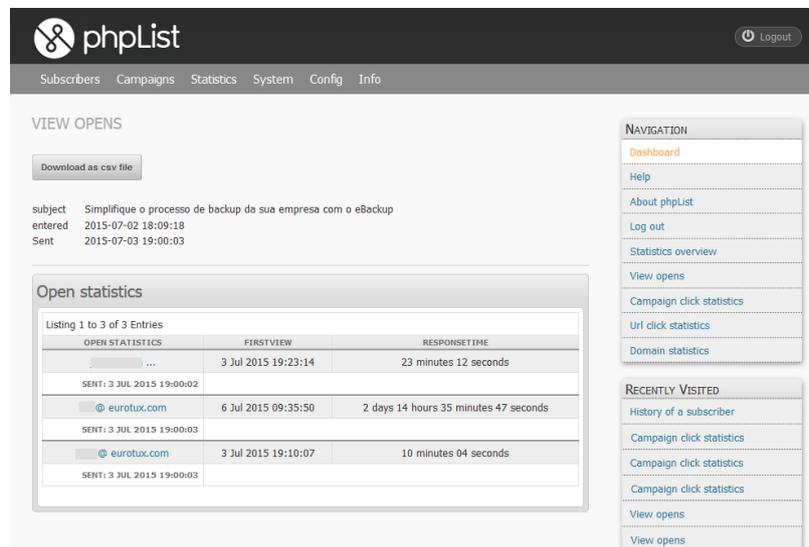
Figura 4.3.: Estatísticas de abertura.

Estatísticas de cliques

A página das estatísticas de cliques apresenta uma listagem de todos os URL utilizados na mensagem. A quantidade de utilizadores que clicaram em cada URL é apresentada no campo `Clicks`.

Ao colocar-se o o cursor do rato no URL é apresentada uma caixa de descrição com o URL completo.

Para obter mais informação relativa a um URL, deve clicar-se no mesmo.
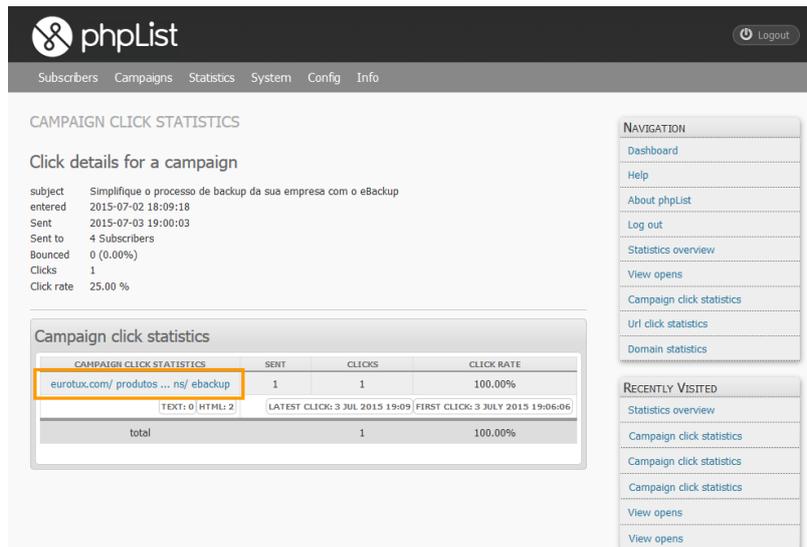
Figura 4.4.: Estatísticas de cliques – parte 1.

De seguida, deve clicar-se no ícone que aparece no campo `Clicks` da página apresentada.
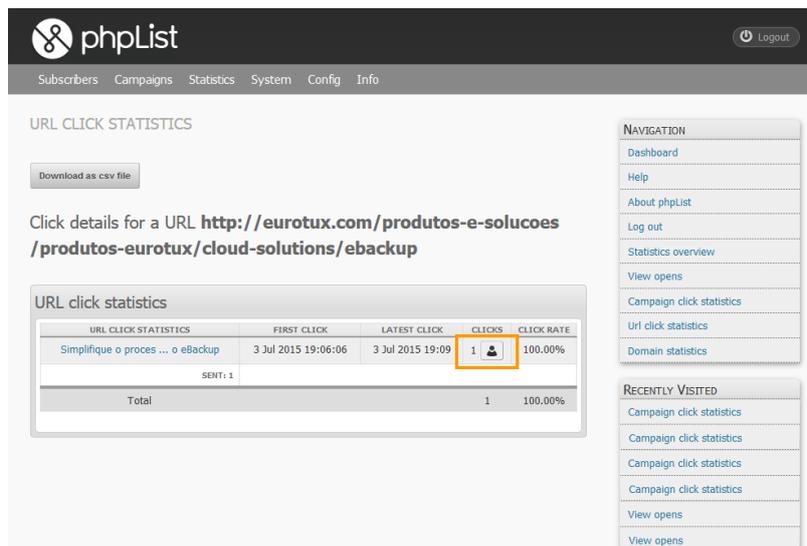
Figura 4.5.: Estatísticas de cliques – parte 2.

- `Subscriber click statistics`: utilizador que clicou no URL em questão;
- `First click`: data e hora do primeiro clique;
- `Latest click`: data e hora do último clique:
- `Clicks`: quantidade de cliques que o utilizador fez nesse URL.

Figura 4.6.: Estatísticas de cliques – parte 3.

5. Alojamento

O serviço eNewsletter inclui uma quota de 1 GB para alojamento das *newsletters*.

5.1. FTP

O acesso ao alojamento é feito através de FTP (File Transfer Protocol). Existem diversos clientes FTP disponíveis gratuitamente, nomeadamente o FileZilla e o Cyberduck.

As informações de acesso são enviadas pela Eurotux aquando da subscrição do serviço. Geralmente, têm a estrutura apresentada na tabela seguinte.

Tipo	**Servidor**	***Port***	**Utilizador**	***Password***
FTP	<cliente>.enewsletter.pt	21	<cliente>	*<password>*
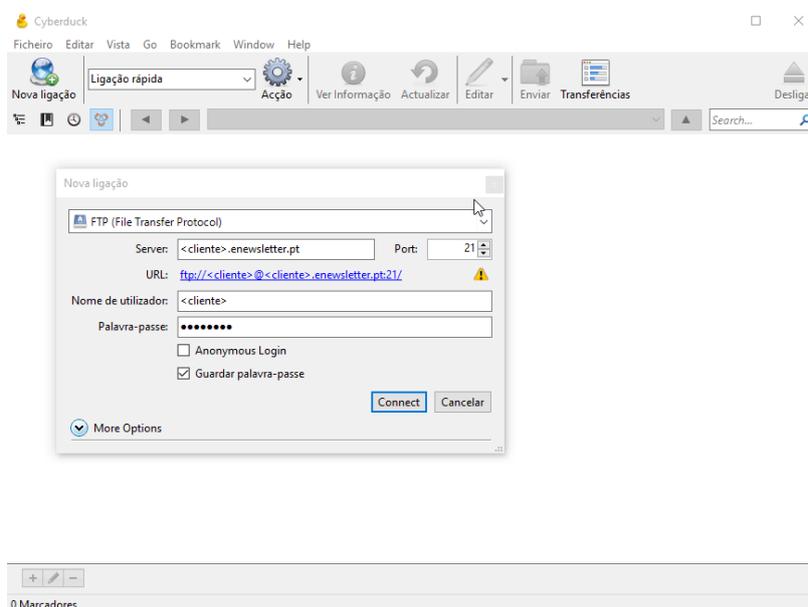
Figura 5.1.: Criação de uma ligação FTP.

6. Suporte

A versão mais atual deste manual está sempre disponível no *website* da Eurotux[1].

O suporte ao serviço eNewsletter é efetuado através do endereço de *email* **mailings@suporte.eurotux.com**

[1] http://eurotux.com/produtos-e-solucoes/produtos-eurotux/cloud-solutions/eurotux-enewsletter/manual-enewsletter.pdf

7. Aviso legal

O envio de mensagens de *email* deverá ser efetuado respeitando a legislação em vigor, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 7/2004 de 7 de Janeiro e Decreto-Lei n.º 62/2009 de 10 de Março, para entidades que promovam o envio de mensagens para fins de marketing direto.

Como meio técnico de cancelamento de futuros *emails* aos destinatários que demonstrem essa vontade (artigo 22º, número 6 do Decreto-Lei n.º 7/2004 de 7 de Janeiro), deve ser utilizado obrigatoriamente o mecanismo de cancelamento de subscrição fornecido pela plataforma (ver secção 3.1.1). A mera indicação de um endereço de correio eletrónico como contacto para cancelamento não é suficiente e constituiu uma violação da política de utilização do serviço.

Os seguintes pontos são considerados como uso ilegal ou abusivo do serviço. Caso se verifiquem, constituem um incumprimento e são motivo para suspensão imediata do serviço:

- Material ou informação que coloque em causa os bons costumes ou a ordem pública;
- Material ou informação que incentive a prática ou que constitua prática de qualquer ato ilícito, seja um delito, crime, contraordenação, ato terrorista ou que, de algum modo, faça a apologia de crimes de guerra ou contra a Humanidade, nomeadamente as normas do Código Penal e da Lei da Criminalidade Informática.
- Material ilegal e/ou suspeito de violar direitos de autor (exemplos: aplicações protegidas por copyright, música, vídeo e filmes).
- Material ou informação que permita a terceiros adquirir direta ou indiretamente acesso ilegal a outros sistemas informáticos, vírus.
- Utilização da ligação à rede do operador para efetuar ataques a outros sistemas.
- Quaisquer outras atividades ilegais, em conformidade com a legislação Portuguesa.

O cliente é responsável pelos recursos que lhe são atribuídos, sendo reencaminhadas quaisquer queixas acerca dos mesmos para este, sem prejuízo da possibilidade de suspensão imediata do serviço, sem aviso prévio da Eurotux.